

Too big to be fair

Sempre più pressione sui dipendenti del settore impiegatizio

Comunicato

“Gli obiettivi di performance dei nostri dipendenti sono allineati con la strategia della banca, che mette i propri clienti al centro di tutto quello che facciamo. Misuriamo le prestazioni dei nostri dipendenti basate sulla scala del loro contributo al raggiungimento dei nostri obiettivi di business. Un processo di gestione delle prestazioni coerente a livello globale permette ai quadri di valutare le prestazioni e lo sviluppo potenziale degli impiegati ogni anno. Nel 2016 abbiamo stabilito il potenziale dell’88% dei nostri dipendenti per gestire in maniera efficace il bacino di talenti e sostenere lo sviluppo individuale”

Credit Suisse, Corporate responsibility report 2016, nostra traduzione

Nel settore impiegatizio e bancario, tradizionale sbocco per i lavoratori residenti, si assiste ad un grave e costante deterioramento delle condizioni di lavoro e ad un aumento molto forte della pressione sui dipendenti. Una condizione permanente di stress può condurre ad esaurimento psichico, ormai la causa di quasi metà delle rendite per invalidità distribuite ogni anno.

Anche nel settore terziario, si può ledere la dignità dei lavoratori: sfruttati e abbandonati al primo cedimento. Questo accade nei piccoli uffici, nelle fiduciarie, nei call center delle assicurazioni, ma anche nelle grosse banche: la situazione descritta in questo documento è quella del call center per la vendita di prodotti bancari del Credit Suisse di Chiasso.

Il lavoro per obiettivi

L’aumento della pressione negli uffici passa in maniera preponderante per il “lavoro per obiettivi” e la “meritocrazia”, sistemi spinti troppo spesso all’eccesso, pensati per aumentare, nel breve termine, la produttività dei lavoratori. La pressione è tanto più forte nei settori che non hanno, almeno apparentemente, un alto valore aggiunto. I lavoratori vengono sfruttati fino allo stremo e quando si ritiene che non abbiano più nulla da dare, vengono scaricati con mille espedienti. Poco importa cosa accadrà loro, che conseguenze hanno subito la loro salute e il loro equilibrio psichico.

Le tante testimonianze che giungono all’OCST parlano di una storia comune: durante il colloquio di lavoro i responsabili dimostrano di essere accomodanti e disponibili, dissipano i dubbi e le insicurezze di chi si presenta per un posto di lavoro per il quale magari non ha preparazione; promettono formazione e sostegno. Tutto cambia il primo giorno di lavoro: i colleghi sono sotto stress, non possono e non devono essere disturbati. La formazione promessa viene elargita tramite un sito, si studia da soli e a casa, e si trasforma in un’ulteriore forma di stress per il raggiungimento di una certificazione necessaria, pena il licenziamento. Ci si ritrova allo sbaraglio, soli, a gestire degli obiettivi molto ambiziosi che crescono con il passare dei mesi e degli anni e vengono verificati in pressanti colloqui mensili. Quando la pressione aumenta, e magari il dipendente pone qualche domanda o fa qualche richiesta, è allora che si interviene con l’introduzione di un periodo di valutazione intermedio: non superarlo può significare perdere il posto di lavoro.

Non è consentito nessun tentennamento: “un andamento altalenante” delle prestazioni è inaccettabile, anche se i risultati complessivi sono raggiunti, anche se il calo di produttività è dovuto all’assenza dal posto di lavoro per malattia o vacanze o perché il collaboratore non ha potuto dedicare tempo alle telefonate ai clienti per aver ricevuto altre mansioni da svolgere. Il conseguimento degli obiettivi è infatti richiesto a qualsiasi condizione e il mancato raggiungimento, pur quando manca un’inezia, lo 0.3%, al raggiungimento dei livelli richiesti, è causa di licenziamento anche dopo molti anni di lavoro.

“Era programmato un periodo di due mesi di monitoraggio. In marzo ho raggiunto il 137% degli obiettivi. In aprile, dovendo consumare i giorni di vacanza e per via dei giorni festivi, ho lavorato solo 11 giorni su 16 e ho raggiunto il 71%. In media ho raggiunto pienamente l’obiettivo dei due mesi, ma la discontinuità, certamente non dovuta al mio impegno, è stata la causa del licenziamento”.

“Ogni collaboratore ha degli obiettivi da raggiungere a fine anno, in realtà questo non basta. Non è accettata una discontinuità. Se a gennaio mi viene posto l’obiettivo di 120 contratti all’anno, non basta farne 10 al mese e non è consentito farne 12 un mese e 8 il mese successivo. Gli obiettivi annuali diventano obiettivi minimi e vengono verificati, in modo pressante: mensilmente, settimanalmente, giornalmente”.

Questo quanto emerge da due delle numerose testimonianze di lavoratrici e lavoratori giunte al nostro sindacato.

Chi è l’eroe di questa e di vicende simili? Il manager privo di scrupoli chiamato ad aumentare il rendimento del suo gruppo. Lui fa guadagnare tanti soldi all’organizzazione, quindi sta facendo la cosa giusta. Il metodo che usa deve fare scuola, è il modello da imitare e gli consente di ottenere grosse promozioni, notevoli incentivi salariali e fare una brillante carriera.

Per favore, licenziati (altrimenti lo faccio io)!

Employee turnover

2016: voluntary turnover 10.0%
involuntary turnover 5.6%

2015: voluntary turnover 9.9%
involuntary turnover 3.5%

Credit Suisse, 2016

Corporate responsibility report

Esaurita la produttività del dipendente interviene una pratica aggressiva di licenziamento: si chiede di consegnare una lettera di licenziamento entro una data stabilita; il dipendente che lo farà potrà sperare, anche se la speranza si è dimostrata vana per tutti i coinvolti nella vicenda, in un ricollocamento interno. In alternativa, il dipendente non ha diritto ad accedere a questa misura di sostegno e verrà licenziato comunque, con un mese in meno di disdetta. A chi si licenzia verrà occultato il rapporto negativo che ha causato il licenziamento e verrà concessa una lettera di

referenze positiva. Chi si rifiuta di licenziarsi riceverà una lettera che riporta le ragioni del licenziamento.

Il licenziamento è stato anche servito a domicilio: una testimone racconta infatti che al termine del periodo di malattia, una responsabile del personale si è persino recata a casa sua per farle firmare la lettera di dimissioni.

Perché spingere in maniera così aggressiva verso le dimissioni volontarie? La ragione principale è che questa via libera l’azienda dalla responsabilità di quanto accaduto e limita i grattacapi per il futuro. Non si è più tenuti a rispettare, per esempio, la sospensione del licenziamento per malattia/infortunio. Le prestazioni vengono persino monitorate e richieste anche durante il periodo di disdetta.

C'è poi una questione di immagine: i dati del rapporto di sostenibilità aziendale a proposito del tasso di rotazione del personale (vedi immagine) segnalano per il 2016 che il 5.6% dei dipendenti ha lasciato il lavoro per decisione dell'azienda e il 10% per decisione propria. Le esperienze nel call center di Chiasso pongono forti dubbi sull'attendibilità di questo dato. Queste procedure permetterebbero in sostanza all'istituto bancario di mantenere alta la propria reputazione, facendo figurare statistiche sui licenziamenti decisamente inferiori rispetto alla realtà.

Nel solo call center di Chiasso nell'arco degli ultimi due anni e mezzo sono circa una ventina le persone che hanno "volontariamente" lasciato il posto di lavoro o che sono state licenziate. Tenendo conto che si tratta di un ufficio con circa una ventina di dipendenti si può dire che il turnover rasenta il 100% in un così breve periodo.

Flessibilità a senso unico

L'OCST ad inizio anno aveva segnalato il problema della flessibilità a senso unico: le aziende la impongono ai dipendenti, ma non la restituiscono nemmeno in minima parte. In questo modo limitano in maniera considerevole i diritti dei lavoratori.

Questo emerge prepotentemente anche dalle testimonianze sull'ambiente di lavoro al Call center Credit Suisse di Chiasso. Alcuni testimoniano che nel periodo di lavoro presso questo servizio non è mai stato concesso un giorno di vacanza durante il periodo di vacanze scolastiche: un grosso sacrificio imposto a chi ha una famiglia. I recuperi e le vacanze arretrate devono essere pianificati entro una certa data e nei giorni decisi dal proprio superiore: non c'è alternativa. Si è costretti a rinunciare anche a pochi giorni di vacanza con la propria famiglia e ai momenti importanti della vita dei figli. Anche brevi assenze dovute alla cura dei figli ammalati, e garantite per legge, vengono messe in discussione.

C'è poi il capitolo delle riduzioni di tempo di lavoro richieste, anche a tutela della propria salute, e concesse solo dopo molto tempo e sotto il ricatto di un nuovo periodo di prova conclusosi con un licenziamento.

Un'organizzazione che non tutela la salute dei dipendenti

Il datore di lavoro ha precisi obblighi a tutela della salute e dell'integrità personale dei lavoratori e questo tipo di organizzazione del lavoro e questo livello di pressione certamente minano l'equilibrio psicofisico dei dipendenti, come testimoniano i numerosi esempi di prostrazione psichica e fisica, seguiti dalla rottura del rapporto di lavoro.

In particolare segnaliamo:

- pressione costante e ingiustificata per il superamento degli obiettivi, sotto la minaccia di licenziamento
- critiche ingiustificate e continui commenti sprezzanti
- mancanza di sostegno in fase di formazione e inizio dell'attività
- totale mancanza di disponibilità rispetto alle esigenze della vita privata e familiare
- pressioni in fase di licenziamento

Sostenibilità a spese dei lavoratori

Alle grandi organizzazioni, come il Credit Suisse, è chiesto un rapporto di sostenibilità sociale sul loro sito a questo proposito si legge (nostra traduzione) «Crediamo che un approccio responsabile agli affari sia la chiave che determina il nostro successo di lungo termine. Abbiamo una profonda consapevolezza dei nostri doveri come fornitore di servizi finanziari, membro della società e datore di lavoro». **Affinché queste non diventino dichiarazioni di principio a scopo pubblicitario, è necessario che qualcosa cambi a livello di gestione del personale, specialmente nei servizi menzionati.**

Occorre ricordare che mentre si impongono ritmi e rendimenti di lavoro troppo pressanti ai collaboratori del call center di Chiasso, il rapporto 2016 di Travail.Suisse sulle remunerazioni dei manager segnala che tra i 40 manager più pagati, 13 sono del Credit Suisse e 14 di UBS. Nessun'altra azienda svizzera ha un tale numero di membri in questo club esclusivo. Quali sono i risultati e le performance che giustificano i salari milionari di questi manager, che prendono in un'ora quanto uno dei loro dipendenti in un mese?

Estratti delle comunicazioni al personale

Qui di seguito si possono trovare alcuni estratti da varie lettere/rapporti interni che Credit Suisse consegnava e consegna tutt'ora ai propri collaboratori:

- *“il Sig. ha avuto la possibilità di mettere in prova le sue prestazioni nell'ambito di una messa in prova di 4 mesi”, dopo 10 anni di servizio.*
- *“offriamo al Sig. la possibilità di rescindere il rapporto di lavoro per il XX.XX.XXXX”, in caso contrario viene preclusa la possibilità di ricollocamento all'interno dell'azienda (con due posizioni già aperte nello stesso reparto).*
- *“Invitiamo ad inoltrare di sua spontanea volontà una disdetta del rapporto di lavoro”.*
- *“Se la disdetta da parte dell'interessato/a non dovesse pervenirci entro il termine sopraindicato, saremo costretti a procedere con una disdetta da parte della banca... in questo caso verrebbe meno anche la possibilità di proseguire la ricerca interna per un'altra occupazione”. Spesso si riceve questa lettera insieme al rapporto interno.*
- *“se il dipendente non intende riconoscere una modifica... il datore di lavoro si riserva il diritto di disdire il rapporto di lavoro”, articolo contenuto all'interno del regolamento sul lavoro a turni e sul servizio di picchetto.*
- *“gli obiettivi di vendita non sono stati raggiunti e i risultati si sono attestati ad un livello pari al 97.9% ... considerando queste circostanze offriamo a ... la possibilità di rescindere il rapporto di lavoro”.*
- *“purtroppo nel corso del 2016, nonostante nella valutazione complessiva siano state indicate aspettative raggiunte... la sua performance in generale si è attestata ad un livello di raggiungimento pari al 99.3%”... “considerando queste circostanze offriamo a la possibilità di rescindere il rapporto di lavoro”.*

Conclusioni e proposte

Una gestione del personale basata sulla paura e sul ricatto, il continuo ricambio di personale che ne consegue non sono un bene, oltre per chi li subisce, per l'azienda e i suoi clienti. Ne va della continuità, che

crea competenza, e della formazione dei collaboratori e, inevitabilmente, anche della qualità del servizio. Uno sviluppo del personale, come concepito tradizionalmente dal sistema bancario svizzero, che seguiva la crescita dei propri dipendenti a partire dal termine della formazione, è più proficuo e più desiderabile dal punto di vista sociale, etico, ma anche economico.

In questo quadro il sindacato OCST:

- rimane a disposizione per un incontro per discutere delle condizioni di lavoro nel call center di Chiasso;
- chiede di rivedere gli obiettivi e i metodi di gestione del personale;
- lancia un appello agli azionisti perché considerino le condizioni di lavoro dei dipendenti delle aziende nelle quali investono.

Lugano-Chiasso, 6 settembre 2017